Fiche descriptive de l'offre de fourniture d'électricité

« Zen Online»

Catégorie « Offre indexée sur le TRVE » selon la typologie définie par la CRE

Applicable au 12 septembre 2025

OFFRE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique.

Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.

Caractéristiques de l'offre et options incluses Article 1 et Annexe Offre des Conditions Générales de Vente (CGV)	L'offre « Zen Online » : contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et sur l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels. Offre de marché en ligne. Offre à souscrire en ligne, facture électronique, mensualisation par prélèvement automatique, gestion du contrat en ligne.
Prix de l'offre Articles 7 et 9 des CGV	L'offre « Zen Online » est une offre à prix de marché, dont les prix sont librement fixés par EDF. Les prix sont présentés dans la fiche « Grilles de prix ».
Conditions de révision des prix Articles 8 et 9 des CGV	Les prix HT de l'abonnement et du kWh de cette offre suivent les évolutions du TRV qui résultent d'une décision ministérielle, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), habituellement deux fois par an. Par ailleurs, ces prix peuvent aussi être revus par EDF, à la hausse ou à la baisse, une fois par an à l'issue des 12 premiers mois de souscription. Pour toute évolution non liée au TRV, les nouveaux prix HT sont communiqués au client un mois avant leur application au contrat. Toute modification de taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.
Durée du contrat Article 4 des CGV	Durée du contrat : indéterminée. Date d'effet : le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au règlement des éventuels travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de mise en service figure sur la première facture adressée au client. Le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours pour un raccordement existant, de 10 jours pour un nouveau raccordement et ne peut excéder 21 jours en cas de changement de fournisseur.
Conditions de résiliation à l'initiative du client Article 14.1 des CGV	- Le client peut résilier en ligne, depuis son espace Client, le contrat à tout moment et sans pénalité. - Si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie. Le client n'a pas à informer EDF de cette résiliation. - Dans les autres cas de résiliation, le client informe EDF depuis son espace Client sur Internet de sa demande de résiliation, et en indique le motif. Le contrat prend fin à la date souhaitée par le client. - Dans tous les cas de résiliation, EDF ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations.

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2024 de l'électricité de l'offre Zen Online : 87,87% nucléaire, 7,24% renouvelables (dont 3,13% solaire et 1,99% éolien) et 4,89% fossiles (dont 4,25% gaz).

Origine 2024 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Articles 14.2 des CGV	- EDF peut résilier le contrat en cas de non-paiement par le client des factures adressées par EDF (voir « Facturation et modes de paiement »). - EDF peut également résilier le contrat en cas de : - manquement du Client à une autre de ses obligations contractuelles, - résiliation du contrat GRD-F, - suspension du contrat résultant d'un événement de force majeure d'une durée d'au moins un mois. Dans ces trois derniers cas, EDF notifie au client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de six semaines. La résiliation ne sera effective que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.
Service clients et réclamations Articles 18 et 19 des CGV	- En cas de contestation relative à la fourniture d'électricité et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite aux services clients d'EDF : par chat du lundi au samedi de 8h à 20h, en ligne par mail à l'adresse zenonline@edf.fr ou via notre formulaire de contact ou par courrier à EDF Service Clients TSA 21941 62978 ARRAS CEDEX 9. - Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation à Enedis à l'adresse enedis.fr/aide_contact ou par courrier à l'adresse postale Enedis - Tour Enedis - 34, place des Corolles - 92079 Paris La Défense Cedex.
Facturation et modalités de paiement Articles 4.2 de l'annexe offre des CGV et articles 10 et 11 des CGV	Mode de facturation : le client est facturé en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an sur la base des index transmis par le distributeur. Périodicité: Comme le client est mensualisé avec prélèvement automatique, il reçoit un échéancier avec onze mensualités identiques et une facture de régularisation le 12ème mois. Cet échéancier fixé avec le client peut être révisé en cas de relève d'Enedis montrant un écart notable entre consommation réelle et estimée. Modes de paiement : Mensualisation par prélèvement automatique Retard de paiement : EDF peut facturer au client des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation et ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC. Mesures prises en cas de non-paiement : EDF informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord entre EDF et le client, EDF avise le client par courrier valant mise en demeure que : - en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue, - si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le contrat. Trop perçu par EDF : Comme le client est mensualisé avec prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu. En cas de non-respect de ces délais, EDF se voit appliquer des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC.

Note commune à tous les fournisseurs : Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Note spécifique à EDF : Le client peut bénéficier gratuitement d'un espace personnel sécurisé sur edf.fr. Cet espace lui permet de consulter son contrat, ses factures et son compte, de modifier certaines données personnelles, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres d'EDF.

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2024 de l'électricité de l'offre Zen Online : 87,87% nucléaire, 7,24% renouvelables (dont 3,13% solaire et 1,99% éolien) et 4,89% fossiles (dont 4,25% gaz).

Origine 2024 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

L'énergie est notre avenir, économisons-la !